

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Mise à jour Mars 2022

1. INTRODUCTION

Cette politique de protection des données personnelles a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles peuvent être collectées et traitées par Carma et le cas échéant CarmaVie. Elle sera régulièrement mise à jour et disponible également sur le site internet <https://www.groupe-carma.com>.

À ce titre, Nous traitons vos données personnelles dans le respect des principes fixés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données personnelles, et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée (ci-après ensemble la « **Règlementation Données Personnelles** »).

2. LES PRINCIPES APPLICABLES AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la collecte et du traitement de vos données personnelles, Nous Nous attachons au respect des principes suivants :

- (i) Licéité : vos données personnelles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et sur le fondement d'une base légale appropriée ;
- (ii) Transparence : vous êtes informé de chaque traitement que Nous mettons en œuvre et des caractéristiques de ces traitements au moyen de notices d'information, aucun traitement de vos données personnelles n'étant mis en œuvre à votre insu ;
- (iii) Minimisation : Nous Nous engageons à ne collecter et traiter que les données personnelles vous concernant qui sont strictement nécessaires à l'objectif que Nous poursuivons et à les mettre à jour régulièrement ;
- (iv) Protection des données dès la conception et par défaut : lors de l'élaboration, de la conception, de la configuration et de l'utilisation d'applications, de services et de produits qui reposent sur le traitement de données personnelles, Nous prenons en compte votre droit à la protection des données personnelles et Nous Nous assurons auprès de nos partenaires qu'ils répondent aux prescriptions légales et permettent d'assurer effectivement la protection des données personnelles qui seront traitées ;
- (v) Sécurité des données personnelles : Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles, adaptées en fonction du degré de sensibilité des données personnelles collectées, en vue d'assurer l'intégrité et la confidentialité de vos données personnelles et de les protéger contre toute intrusion malveillante, perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés. En particulier, Nous recourons à des techniques de chiffrement et/ou de pseudonymisation de vos données personnelles dès que cela est possible, utile, ou nécessaire ;
- (vi) Engagements de nos prestataires et partenaires : Nous choisissons nos sous-traitants, prestataires et partenaires avec soin et leurs imposons : (a) d'assurer un niveau de protection de vos données personnelles équivalent au nôtre, (b) d'utiliser vos données personnelles dans la seule mesure nécessaire à la fourniture des services que Nous leurs avons confiés, (c) de respecter la Règlementation Données Personnelles.

3. LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

3.1 Personnes concernées

Les personnes concernées par les traitements que Nous réalisons sont :

- tout client ou prospect ;
- nous pouvons également être amenés à collecter des informations de personnes non clientes et avec lesquelles nous n'avons pas de relation directe. Cela peut être le cas par exemple lorsque vos coordonnées nous sont fournies par l'un de nos clients, car vous êtes par exemple un membre de la famille ou une personne intéressée par l'exécution d'un contrat (telle que la partie adverse) ;

3.2 Collecte de données personnelles

Nous collectons des données personnelles vous concernant directement auprès de vous.

En outre, Nous collectons indirectement des données personnelles vous concernant depuis les sources suivantes :

- des publications ou bases de données mises à sa disposition par les autorités ;
- des tiers, tels que des organismes de prévention de la fraude ou ceux nous permettant l'appréciation des préjudices et la détermination des indemnités, y compris les données médicales, lesquelles font l'objet d'un traitement spécifique afin de respecter le secret médical ;
- des médiateurs, des autorités de tutelle et de contrôle habilités ;

3.4 Finalités des traitements, bases légales et durées de conservation

Au terme des délais de conservation décrits ci-après, vos données personnelles seront supprimées ou, pour celles que Nous sommes légalement tenus de conserver ou qui sont nécessaires à la sauvegarde de nos droits, placées en base d'archive et conservées pour une durée additionnelle correspondant à la durée détaillée dans le tableau ci-après. Au terme de ce délai, vos données personnelles seront supprimées.

Les bases légales et durées de conservation associées à chaque finalité de traitement de vos données personnelles sont décrites ci-dessous :

GESTION DES PRODUITS ET SERVICES SOUSCRITS.

Finalité	Description du traitement	Base légale	Durée de conservation
Gestion et exécution des contrats d'assurance	L'analyse et la gestion de vos contrats et la réalisation des opérations liées	Exécution des mesures pré-contractuelles et contractuelles prises à votre demande et/ou exécution du contrat	La passation, l'exécution et la gestion des contrats que vous avez souscrits y compris la délivrance et la conservation des certificats électroniques liés aux signatures électroniques : le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans. La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur. Pour les contrats d'assurance sur la vie, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'assuré. En cas de contentieux, ces données sont conservées pendant toute la durée de la procédure et jusqu'à l'expiration des voies de recours ordinaires et extraordinaires.
Evaluation des risques	Le profilage et l'analyse des risques à assurer à des fins de décision de passation du contrat. Évaluer les produits que nous pouvons vous proposer et sous quelles conditions.	Intérêt légitime	Les données sont conservées pendant cinq (5) ans à partir de la demande.
Gestion des impayés, incidents de paiement	La gestion et le traitement des incidents de paiement, des impayés et des opérations de recouvrement amiable et judiciaire.	Exécution des mesures pré-contractuelles prises à votre demande et/ou exécution du contrat	Dans le cadre du précontentieux, les données sont archivées jusqu'à l'acquisition de la prescription légale. Dans le cadre d'un contentieux, les données sont conservées toute la durée de la procédure et jusqu'à l'expiration des voies de recours ordinaires et extraordinaires.
Etudes actuarielles et statistiques	La gestion des données relatives aux études actuarielles et statistiques techniques de la compagnie	Intérêt légitime	Toute la durée de la relation contractuelle augmentée de la durée des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans. Ces délais peuvent être plus longs dans certaines situations spécifiques, notamment dans le cas de sinistres corporels ou ayant mis en jeu une garantie de responsabilité civile.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Finalité	Description du traitement	Base légale	Durée de conservation
Service client	Gestion de vos sollicitations, questions et réclamations	Exécution des mesures précontractuelles prises à votre demande et/ou exécution du contrat	Les données personnelles relatives à vos sollicitations, questions et réclamations sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de chaque sollicitation, question et réclamation.
Enquêtes de satisfaction et recueil d'avis	Recueil d'avis et réalisation d'enquêtes et de tables rondes sur nos produits et services.	Intérêt légitime	Les données personnelles sont conservées pendant trois (3) mois à compter de la date de l'avis, de l'enquête ou des tables rondes sur nos produits ou services.

MARKETING ET PUBLICITÉ

Finalité	Description du traitement	Base légale	Durée de conservation
Prospection commerciale, personnalisée ou non, par voie électronique	Envoi de promotions et d'offres, personnalisées ou non, par voie électronique (sms, emails, automates d'appel)	Consentement	Vos données personnelles nécessaires à la poursuite de cette finalité sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
Jeux concours	Participation à tout jeux-concours, loteries, cagnottes.	Consentement	Les données personnelles collectées dans le cadre de jeux concours sont conservées pendant 3 ans à compter de la clôture du jeu concours concerné.
Prospection commerciale, personnalisée ou non, par voie postale et par téléphone ou prospection par voie électronique pour des produits et services analogues.	Envoi de promotions et d'offres, personnalisées ou non, par voie postale ou par téléphone ou par voie électronique pour des produits et des services analogues à ceux que vous avez achetés ou souscrits.	Intérêt légitime	Vos données personnelles nécessaires à la poursuite de cette finalité sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
Statistiques	Réalisation de statistiques relatives à votre utilisation de nos produits et services	Intérêt légitime	Les données utilisées à des fins de statistiques sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte

GESTION DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Finalité	Description du traitement	Base légale	Durée de conservation
Gestion de vos exercices de droits	Gestion des demandes d'exercice de vos droits	Respect de nos obligations légales et réglementaires	Les données personnelles relatives à vos demandes d'exercice de droits sont conservées pendant un (1) ou six (6) ans à compter de votre demande, selon le droit exercé.
La lutte contre la fraude	Identifier des clients, contrôler les informations des clients, consigner les justificatifs et données fournies.	Respect de nos obligations légales et réglementaires	Les données des assurés dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude sont susceptibles d'être conservées jusqu'à six (6) mois à compter de l'émission des alertes avant d'être qualifiées. Les alertes qualifiées de non pertinentes ou non qualifiées à l'issue du délai de six (6) mois sont supprimées. Les alertes qualifiées de pertinentes sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Pour les personnes inscrites sur une liste des fraudeurs avérés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de cinq (5) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste. Si une procédure judiciaire a été engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire, augmentée de la durée d'acquisition des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans à compter de la fin du contrat.
La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	l'évaluation des risques automatisée l'identification et la vérification de l'identité des clients et de leurs bénéficiaires effectifs les mesures de vigilance à l'entrée et tout au long de la relation d'affaires.	Respect de nos obligations légales et réglementaires	Les données des assurés utilisées dans le cadre des diligences de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de l'opération faisant l'objet d'un soupçon.
Autorités publiques et judiciaire	Gestion des demandes d'autorités publiques ou judiciaires et communications avec les autorités.	Intérêt Légitime	Les données personnelles relatives à la gestion des demandes d'autorités sont conservées pendant la durée de la procédure devant l'autorité concernée.
Gestion des contrôles audits	Réalisation d'une mission d'audit interne Suivi des Plan d'actions et de remédiation.	Respect de nos obligations légales et réglementaires	Les données personnelles traitées dans le cadre des contrôles permanents et audits internes sont conservées pendant une durée de 5 ans après la mission de contrôle.

GESTION DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Finalité	Description du traitement	Base légale	Durée de conservation
Gestion comptable et fiscale	Conservation des factures et autres documents obligatoires dans le cadre de la gestion de notre comptabilité générale et de nos obligations fiscales.	Respect de nos obligations légales et réglementaires	Les données personnelles traitées dans le cadre de la gestion de notre comptabilité et de nos obligations fiscales sont conservées pendant une période correspondant à la durée de l'exercice en cours, augmentée de 10 ans à compter de la clôture.

Si Nous sommes conduits à traiter vos données personnelles pour des finalités autres que celles listées dans le tableau ci-dessus, vous en serez informés préalablement et Nous procéderons à toute démarche complémentaire éventuellement nécessaire pour assurer la conformité légale de tous les traitements réalisés.

3.5 Destinataires de vos données personnelles

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus et dans la seule mesure nécessaire à la poursuite de ces finalités, les données personnelles que Nous collectons peuvent être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

- **au sein de Carma :**
 - (i) les services internes habilités à gérer la relation commerciale ainsi que toutes personnes en charge de la gestion et de l'exécution des contrats, les personnes chargées du contrôle interne ;
 - (ii) les services internes en charge du marketing, de la relation client, des réclamations, des services administratifs, des services informatiques ;
 - (iii) le secrétariat médical.
- **au sein du groupe Carrefour :**
 - (i) les entités du Groupe Carrefour en charge des services informatiques ;
 - (ii) toute autre entité du Groupe Carrefour dont l'intervention serait nécessaire à l'exécution des traitements mis en œuvre conformément à cette politique.
- **à l'extérieur :**
 - (i) nos prestataires intervenant dans tout ou partie des traitements identifiés (notamment les prestataires informatiques, les intermédiaires techniques dans le domaine de la publicité et des communications personnalisées, ceux chargés de l'envoi des documents contractuels) ;
 - (ii) nos partenaires intervenant dans la réalisation et l'envoi de campagnes de prospection commerciale ;
 - (iii) Les médiateurs, les autorités de tutelles et de contrôle habilités à recevoir de telles données ;
 - (iv) les avocats, auxiliaires de justice et officiers ministériels, les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige, dans le cadre du respect des obligations légales et réglementaires qui Nous incombent et pour Nous permettre d'assurer la défense de nos droits et intérêts ;
 - (v) les entités chargées de notre contrôle externe, tels que les commissaires aux comptes;
 - (vi) Les délégataires de gestion, intermédiaires d'assurance, nos partenaires intervenant dans la gestion ou l'exécution des contrats d'assurance;
 - (vii) Les coassureurs et les réassureurs ainsi que nos organismes professionnels et fonds de garantie, ainsi que les organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires ;

- (viii) Les personnes intervenant au contrat telles que les tuteurs, curateurs, enquêteurs et professionnels de santé, médecin Conseil ;
- (ix) Les organismes sociaux lorsque les régimes sociaux interviennent dans le règlement des sinistres ou lorsque les organismes d'assurance offrent des garanties complémentaires à celles des régimes sociaux ;
- (x) S'il y a lieu les personnes intéressées par l'exécution du contrat (tels que les assureurs adverses) ;
- (xi) Les organismes directement concernés par un cas de fraude ;
- (xii) Les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige le cas échéant.

3.6 Transfert de données personnelles en dehors de l'Union Européenne

Vos données personnelles collectées et traitées dans le cadre des finalités décrites ci-dessus peuvent être transmises à des sociétés situées dans des pays hors Union Européenne, et notamment aux Etats-Unis.

Dans ce cas, les transferts de données personnelles sont encadrés par une convention de transfert international de données établie conformément aux clauses contractuelles types de responsable du traitement à sous-traitant établies par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

En outre, et lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la Règlementation Données Personnelles, Nous veillons à la mise en œuvre de mesures supplémentaires de nature à garantir un niveau de protection de vos données personnelles essentiellement équivalent à celui prévu dans l'Union Européenne et à assurer le caractère effectif de cette protection.

4. VOS DROITS ET LEURS MODALITÉS D'EXERCICE

4.1 Le contenu de vos droits

À l'égard de vos données personnelles, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité de vos données personnelles et du droit de donner des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès.

Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé.

a) Droit d'accès

Vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles que Nous collectons et traitons.

Si vous formulez une demande d'accès, Nous vous fournirons une copie de vos données personnelles qui sont en notre possession ainsi que toutes les informations légalement requises.

b) Droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données personnelles lorsque que celui-ci est basé notre intérêt légitime, à moins

que notre intérêt légitime ne prévale sur vos propres intérêts et vos droits et libertés, ou que le traitement soit nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Vous pouvez également, à tout moment, vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos soins lorsque ce traitement est effectué à des fins de prospection commerciale par voie électronique ou postale, en ce inclus lorsque le traitement concerné constitue un profilage.

c) Droit de rectification

Vous pouvez à tout moment nous demander de rectifier les données personnelles vous concernant qui seraient inexactes ou incomplètes.

d) Droit d'effacement

Vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles dans les conditions prévues par la Règlementation Données Personnelles, sauf si celles-ci doivent être conservées pour nous permettre de respecter des obligations légales, ou pour nous permettre d'exercer ou de défendre nos droits ou encore, lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution du contrat qui nous lie.

e) Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans les conditions prévues par la Règlementation Données Personnelles.

f) Droit à la portabilité

Vous avez le droit à la portabilité des données personnelles que vous nous aurez fournies et que Nous traitons par des moyens automatisés, lorsque le traitement que Nous mettons en œuvre est fondé sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat ou de mesures pré-contractuelles, sous réserve que l'exercice de ce droit ne porte pas atteinte aux droits et libertés de tiers. Droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Vous avez la possibilité de définir des directives générales ou particulières concernant la manière dont vous entendez que soient exercés, après votre décès, les droits qui vous sont garantis par la réglementation applicable.

Les directives générales concernent l'ensemble des données personnelles qui vous concernent, et vous pouvez les révoquer à tout moment. Elles peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Les directives particulières concernent les traitements mentionnés par ces directives et sont enregistrées auprès de Nous : elles font l'objet d'un consentement spécifique de votre part et vous pouvez les révoquer à tout moment.

4.2 L'exercice de vos droits

L'exercice des droits s'effectue par courrier au Délégué à la protection des données personnelles, accompagné de tout moyen permettant d'établir votre identité à l'adresse :

CARMA,
Service Consommateurs,
CP 8004, 91008 Evry Cedex,
ou
par e-mail à Carma_rgpd_contact@carrefour.com,

La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice des droits s'effectuent par courrier postal, accompagné de tout moyen permettant d'établir votre identité, au Délégué à la protection des données personnelles, à l'adresse :

**CARMA,
Service Consommateurs,
CP 8004, 91008 Evry Cedex,**

Nous vous informons par ailleurs que vous pouvez vous opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en vous inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

4.3 L'introduction d'une réclamation

Si vous estimez, après Nous avoir contactés à cet égard, que vos droits relatifs à vos données personnelles ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (3 place de Fontenoy - TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07 - téléphone : 01 53 73 22 22).